日本エステティック振興協議会

エステティック業統一自主基準および解説書

SAMPLE

はじめに

エステティックは、ヨーロッパで発祥し、日本には明治時代に伝わりました。

我が国では、生活水準の向上や女性の社会進出などに伴い、1970年代より需要が急激に増大し、現在では国民の健康的な生活にとって必要不可欠な産業として、広範な支持を得るまでに成長し、平成14年３月、エステティック業は日本標準産業分類（小分類番号829　細分類番号8292）にサービス業の中で初めて独立分類され「手技又は化粧品・機器等を用いて、人の皮膚を美化し、体型を整えるなどの指導又は施術を行う事業所」として定義されました。

しかし、一方で、その急速な発展に伴い様々な課題も発生しております。その内容は、技術や知識、営業方法、さらには安全性に関するものまで多岐にわたり、消費者とのトラブルの増加に伴い、こうした状況を無視し得なくなってきております。

日本エステティック振興協議会の定める「エステティック業統一自主基準」は、日本エステティック振興協議会加盟各団体および、各団体に加盟する事業所が中心となって、関連する法令を遵守し、適正な営業を行い、消費者が安心して施術サービスを受けられるエステティックサロンをめざし、エステティック産業全体の健全な育成・発展に寄与するために定めたものです。

SAMPLE

目　次

Ⅰ.エステティックの定義 …… 6
1.エステティック業の定義 …… 6
2.エステティックサロンの定義 …… 6
3.エステティシャンの定義 …… 6

Ⅱ.日本エステティック振興協議会 倫理綱領 …… 7

Ⅲ.エステティック業に関連する法令
1.保健医療関係法令 …… 8
2.生活衛生関係法令 …… 8
3.薬務関係法令 …… 8
4.一般民事関係法令 …… 8
5.社会・経済関係法令 …… 8
6.不適正取引防止等に関する条例 …… 8

Ⅳ.日本エステティック振興協議会加盟団体 サロン遵守事項 …… 9
1.営業に関する遵守事項 …… 9
(1)継続的役務提供の契約に関する遵守事項 …… 9
①期間、回数、金額の制限に関する遵守事項 …… 9
②未成年者との契約に関する遵守事項 …… 9
③クーリング・オフに関する遵守事項 …… 9
④中途解約に関する遵守事項（「関連商品」の精算にかかわる査定等） …… 10
(2)誘引、販売に関する遵守事項 …… 11
①広告表示に関する遵守事項 …… 11
②その他の誘引、販売に関する遵守事項 …… 11
2.施術に関する遵守事項 …… 12
3.施設、設備に関する遵守事項 …… 12
4.衛生に関する遵守事項 …… 12
5.教育に関する遵守事項 …… 12
(1)教育に関する事業者の遵守事項 …… 12
(2)教育に関するエステティシャンの遵守事項 …… 12

Ⅴ.統一自主基準違反またはその恐れのある場合の対応 …… 13
1.事実関係の調査 …… 13
2.再発防止策・業務改善計画の提出命令 …… 13
3.中止勧告・中止命令 …… 13
4.制裁処分 …… 13
5.日本エステティック振興協議会への報告 …… 14

SAMPLE

エステティック業統一自主基準解説書

Ⅰ. はじめに ····· 15
Ⅱ. 自主基準とは ····· 15
Ⅲ. 統一自主基準 ····· 15
1. エステティックの定義 ····· 15
2. 日本エステティック振興協議会によるエステティックサロンの定義 ····· 16
3. 日本エステティック振興協議会によるエステティシャンの定義 ····· 16
4. 倫理綱領 ····· 16
5. エステティック業に関連する法令 ····· 18

日本エステティック振興協議会加盟団体 サロン遵守事項

Ⅰ. 営業に関する遵守事項 ····· 32
1. 継続的役務提供の契約に関する遵守事項 ····· 32
2. 誘引、販売に関する遵守事項 ····· 35
Ⅱ. 施術に関する遵守事項 ····· 36
Ⅲ. 施設、設備に関する遵守事項 ····· 36
Ⅳ. 衛生に関する遵守事項 ····· 36
Ⅴ. 教育に関する遵守事項 ····· 37
1. 教育に関する事業者の遵守事項 ····· 37
2. 教育に関するエステティシャンの遵守事項 ····· 37

統一自主基準違反またはその恐れのある場合の対応

Ⅰ. 事実関係の調査 ····· 38
Ⅱ. 再発防止策・業務改善計画の提出命令 ····· 38
Ⅲ. 中止勧告・中止命令 ····· 38
Ⅳ. 制裁処分 ····· 38
Ⅴ. 日本エステティック振興協議会への報告 ····· 39

SAMPLE

Ⅰ．エステティックの定義

1. エステティック業の定義

(1) 日本エステティック振興協議会によるエステティックの定義

「エステティック」とは、一人ひとりの異なる肌、身体、心の特徴や状態を踏まえながら、手技、化粧品、栄養補助食品および、機器、用具、等を用いて、人の心に満足と心地よさと安らぎを与えるとともに、肌や身体を健康的で美しい状態に保持、保護する行為をいう。

〈参考〉

◇総務省「日本標準産業分類」で定められた定義

分類番号（小分類番号789　細分類番号7892）エステティック業

※分類番号は平成19年11月に改定され、現在は上記の番号です。

「手技又は化粧品・機器等を用いて、人の皮膚を美化し、体型を整えるなどの指導又は施術を行う事業所をいう。」

◇特定商取引に関する法律（以下、特定商取引法）で定められた定義

「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと。」

SAMPLE

2. エステティックサロンの定義

「エステティックサロン」とは、エステティックを行う施設をいう。

3. エステティシャンの定義

「エステティシャン」とは、エステティックを行う技術者をいう。

Ⅱ. 日本エステティック振興協議会 倫理綱領

人は、人間としての尊厳を維持し、健康で美しく幸福であることを願っている。我々エステティックに携わる者は、このような普遍的なニーズに応え、人々の健康美容生活において心身に満足感を与え、社会に貢献することを使命とする。

エステティック業は、あらゆる年代の人々を対象としたサービス業として、人々の心と身体の両面からの調和を考え、正しい知識と技術を用いて、常に心身の安全を確保し、エステティック・サービスの提供を行うことを目的とする。

我々日本エステティック振興協議会は、エステティック産業が健全な発展をめざすために次の倫理綱領を定め、日本エステティック振興協議会加盟各団体および、各団体に加盟する事業所は本綱領を遵守する。

1. 我々は、法令を遵守し、エステティック事業を行う。

2. 我々は、エステティック業を利用する人々の人格を尊重し、信頼を得るように努める。

3. 我々は、良質かつ適正なエステティック・サービスを提供することにより、エステティック業を利用する人々の健康美容生活に満足感を与えることを使命とする。

4. 我々は、エステティック業を利用する人々の心身の安全を確保し、エステティック・サービスを提供する。

5. 我々は、エステティックを通じて社会の発展に尽くすとともに、エステティック業全体の質的向上をめざす。

SAMPLE

Ⅲ. エステティック業に関連する法令

1. 保健医療関係法令

(1) 医師法

(2) あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律

(3) 理学療法士及び作業療法士法

(4) 栄養士法等

2. 生活衛生関係法令

(1) 美容師法

(2) 理容師法

(3) 公衆浴場法等

3. 薬務関係法令

(1) 薬事法

(2) 薬剤師法等

4. 一般民事関係法令

(1) 民法

(2) 商法等

5. 社会・経済関係法令

(1) 消費者基本法

(2) 消費者契約法

(3) 割賦販売法

(4) 特定商取引に関する法律

(5) 不当景品類及び不当表示防止法

(6) 個人情報保護法等

6. 不適正取引防止等に関する条例

(1) 消費生活条例等

SAMPLE

Ⅳ. 日本エステティック振興協議会加盟団体 サロン遵守事項

1. 営業に関する遵守事項

我々は、関連する法令に定められている各種条項および、下記事項を遵守し、常に消費者の立場に立ち、良質かつ適正なサロン運営を行うものとする。

(1) 継続的役務提供の契約に関する遵守事項

継続的役務提供の契約を行う場合、関連する法令および、下記事項を遵守し、良質かつ適正な契約を行うものとする。

①期間、回数、金額の制限に関する遵守事項

(ｱ) 継続的役務提供の契約期間は、１年以内とするものとする。

※ただし、契約期間内にサービス提供が完了しない場合は、消費者との合意により延長できるものとする。

(ｲ) 継続的役務提供の回数は、契約期間内に合理的に消化でき、消費者が納得した回数を設けるものとする。

(ｳ) 継続的役務提供の契約期間内に役務が未消化の場合は、顧客の要望を重視し、未消化分預かり金に対する処理を速やかに行うものとする（期間の延長、預かり金返還等）。 その際の預かり金返還精算は中途解約精算式にて行うものとする。

(ｴ) 継続的役務提供（関連商品を含む）の契約および、販売する商品類の支払い金額の総額は、消費者の支払い能力を超えない金額を設定するものとする。支払い能力については、世帯収入で判断するのではなく、消費者本人の収入の有無などを十分に考慮するものとする。

なお、目安金額としては、消費者が成人の場合は50万円以内、未成年者の場合は12万円以内とする。

また、コース及び商品の組み合わせ設定によって目安金額を超える場合であっても著しくこれを超えないものとする。

※目安金額については、今後３年の間に減額の方向で検討するものとする。

②未成年者との契約に関する遵守事項

未成年者と継続的役務の契約をする場合には、親権者の同席の下、その同意を得るものとする。親権者の同席が難しい場合は、親権者の「同意書」を受領のうえ、さらに電話等により親権者の意思確認を行うものとする。

③クーリング・オフに関する遵守事項

(ｱ) 継続的役務（関連商品を含む）の契約において適法なクーリング・オフの申し出があった場合は、速やかに解約の手続きを行い、法令で定められた計算方法に基づき返還金額を算出し、算出された金額をクーリング・オフの申し出を受けた日から１ヵ月以内に消費者に返還するものとする。

SAMPLE

なお、関連商品の販売契約については、健康食品、化粧品、シャンプー、石けん、浴用剤を使用、消費した場合のその使用、消費した部分はクーリング・オフの対象外である。

(ｲ)訪問販売、電話勧誘販売による取引の場合に、適法なクーリング・オフの申出があった場合には、上記同様速やかに対応することとする。通信販売において契約の解除等がなされた場合も同様とする。

なお、法令上クーリング・オフの対象外とされている取引があることには注意を要する。健康食品、化粧品、シャンプー、石けん、浴用剤を使用、消費した場合のその使用、消費した部分、3000円以下の現金取引等はクーリング・オフの対象外である。

④中途解約に関する遵守事項（「関連商品」の精算にかかわる査定等）

(ｱ)継続的役務（関連商品を含む）の契約において、中途解約の申し出があった場合は、速やかに解約の手続きを行い、法令で定められた計算方法に基づき返還金額をそれぞれ算出し、算出された金額を解約合意書締結日から１ヵ月以内に消費者に返還するものとする。

(ｲ)施術に付随する商品（以下「関連商品」という）の返品、解約は、原則として継続的役務提供の契約期間内に限り受け付けるものとする。返還金額については、関連商品の「商品価値」を査定し、算出すべきである。

こうした観点から、それぞれの商品の特性等を考慮し、査定の基準を商品別に設定することとする。

(ｳ)関連商品を販売する場合は、消費者とのトラブルを避けるためにも、返品、解約の受付期間と査定基準を必ず事前に提示（説明）し、販売する商品類は全て関連商品と関連商品以外の商品とを明確にし、消費者が十分に理解したことを確認した上で販売するものとする。

a)化粧品

・未使用で商品の消費期限内のものは、販売代金全額を返金して引き取るものとする。

※ただし、パッケージの開封を含め、内容物が一度でも外気に触れた状態と確認された商品は、商品価値がないものとして引き取らない。

b)健康食品

・未使用で賞味期限内のものは、販売代金全額を返金して引き取るものとする。

※ただし、パッケージの開封を含め、内容物が一度でも外気に触れた状態と確認された商品は、商品価値がないものとして引き取らない。

c)下着類

・開封されていても汚れや破損のない未使用の商品は、販売代金全額を返金して引き取るものとする。

・使用済みの商品は、再販することが不可能なため、使用料金相当額を差し引いた金額で引き取るものとする。使用料金相当額は、仕入原価、もしくはその相当額として販売代金の40％相当の金額をベースに、契約期間の月割りで算定する。

・著しく商品価値が損なわれている場合は、引き取らない。

d)機器類（美顔器、脱毛器等）

・未使用の商品は、販売代金全額を返金して引き取るものとする。

・開封されていても汚れや破損のない未使用の商品は、販売代金を全額返金して引き取る

SAMPLE

ものとする。

・保証期間を超えた商品は、商品価値がないものとして引き取らない。

・使用済みの商品は、再販することが不可能なため、使用料金相当額を差し引いた金額で引き取るものとする。使用料金相当額は、仕入原価、もしくはその相当額として販売代金の40%相当の金額をベースに、契約期間の月割りで算定する。

・著しく商品価値が損なわれている場合は、商品価値が認められないことがあり、引き取らない。

(2)誘引、販売に関する遵守事項

誘引、販売を行う場合、関連する法令および、下記事項を遵守し、不当な誘引、販売方法は一切行わないものとする。

①広告表示に関する遵守事項

(ｱ)広告表示に使用する用語について、次にあげる用語は使用しないものとする。

a)全く欠けることがないことを意味する用語

・例：完全、完璧、絶対、永久、保証、必ず、万全、等

b)他よりも優位に立つことを意味する用語（ただし、立証できる場合は除く）。

・例：世界初、日本初、世界一、日本一、超、業界一、当社だけ、他に類を見ない、抜群、等

c)最上級を意味する用語

・例：最高、最高級、極、一級、等

d)医師法、医療法、薬事法等、医療および医療類似行為に抵触する用語

・例：治す、治る、治療、療法、医学的、医療、診察、診療、診断、効く、等

(ｲ)次に挙げる表示は、行ってはならないものとする。

a)不適正な二重価格表示

b)おとり広告表示

c)裏付けとなる合理的根拠のない効能・効果の表示

d)裏付けとなる合理的根拠のない比較写真の表示

※通常設定された料金でありながら架空の高い料金を値下げしたような表示､限定数などを偽った表示、事実でない比較写真などの使用は、不当表示にあたる。

②その他の誘引、販売に関する遵守事項

(ｱ)キャッチセールス（路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場、または営業所、もしくはその他の場所へ誘引して契約の締結を勧誘する行為）はしないものとする。

(ｲ)アポイントメントセールス（電話などでの勧誘）やダイレクトメール等で本来の販売や勧誘等の目的を告げず、または誤認されるような表現を用いて事務所または営業所に呼び出し、契約締結を勧誘する行為はしないものとする。

(ｳ)過量販売（消費者の日常生活において通常必要とされる回数・期間・分量を著しく超えたサービスの提供ならびに商品の販売をすること）・次々販売（消費者の日常生活において通常

SAMPLE

必要とされる回数・期間・分量を著しく超えていることを知りながら、さらにそのサービスの提供ならびに商品の販売をすること）はしないものとする。

2. 施術に関する遵守事項

我々は、関連する法令に定められている各種条項を遵守し、常に消費者の心身の安全を確保し、良質かつ適正な役務サービスを提供するものとする。

3. 施設、設備に関する遵守事項

我々は、それぞれの事業の営業形態に関連する法令に定められている各種条項を遵守し、健全なエステティック営業施設にふさわしい環境を整えるものとする。

4. 衛生に関する遵守事項

我々は、公衆衛生に関わる観点から、消費者の健康の保持と増進を図るために、自らの身だしなみ、健康管理、等を十分に行い、施設、設備、器具、備品等の清掃、洗浄、洗濯、消毒、廃棄物処理、等を常に行い、衛生管理を十分に行い、清潔に保つことにより衛生の確保および、向上を図るものとする。

5. 教育に関する遵守事項

我々は、下記基準を遵守し、エステティックの社会的信頼、地位の向上を目指すものとする。

(1)教育に関する事業者の遵守事項

①事業者は、エステティシャンに対し、エステティックの技術、知識等の向上に関する教育を行うものとする。

②事業者は、エステティシャンに対し、事業に関連する技術、機器、商品、その他の知識を十分に理解させ、消費者の安全確保に関する教育を十分に行うものとする。

③事業者は、エステティシャンに対し、職業人としてのホスピタリティ・マナーを十分に教育し、消費者の満足度の向上を目指すものとする。

④事業者は、エステティシャンに対し、業務に関連する法令の知識を理解させ、健全なエステティックの普及に努めさせるべく教育を十分に行うものとする。

(2)教育に関するエステティシャンの遵守事項

①エステティシャンは、エステティックの技術、知識等の向上に努めるものとする。

②エステティシャンは、事業に関連する技術、機器、商品、その他の知識を十分に理解し、消費者の安全確保に努めるものとする。

③エステティシャンは、職業人としてのホスピタリティ・マナーを最大限発揮し、消費者の満足度の向上に努めるものとする。

④エステティシャンは、事業に関連する法令の知識を理解し、健全なエステティックの普及に努めるものとする。

SAMPLE

Ⅴ. 統一自主基準違反またはその恐れのある場合の対応

1. 事実関係の調査

(1)日本エステティック振興協議会各加盟団体（以下「加盟団体」という）は、各団体に加盟するサロン（以下「会員サロン」という）の統一自主基準違反の恐れのある旨の通報があったときあるいはその情報を入手したときは、直ちに事実関係の調査を開始することができる。

(2)加盟団体は、事実関係の調査を行うにあたり、通報者のプライバシーに充分配慮し、公正かつ客観的な調査を行うものとする。

2. 再発防止策・業務改善計画の提出命令

(1)加盟団体は、事実関係の調査の結果、統一自主基準違反を行った会員サロンに対し、再発防止策及び業務改善計画書の作成・提出を命じることができる。

(2)加盟団体は、前項の再発防止策及び業務改善計画書が不十分と判断した場合には、会員サロンに対し、是正を求めることができる。

3. 中止勧告・中止命令

(1)加盟団体は、事実関係を調査した結果、会員サロンの違反行為が認められたときは、直ちに、その行為を行っている会員サロンに対し、その行為の中止を勧告することができる。

(2)会員サロンが前項の中止勧告に従わない場合、加盟団体は、その行為を行っている会員サロンに対し、違反行為の中止を命令することができる。

4. 制裁処分

(1)加盟団体は、統一自主基準違反行為を行い、前記各号の業務改善計画書の提出に応じなかったり、中止勧告・中止命令に従わない会員サロンに対し、その団体の定款その他の規則にしたがって制裁処分を行うことができる。

(2)加盟団体が会員サロンに業務改善命令及び制裁処分を行う時は、次の事項を総合的に勘案して決定する。

①統一自主基準違反行為の違法・不正の程度
②統一自主基準違反行為の動機、目的
③統一自主基準違反行為が行われた期間、回数
④被害発生の有無・程度
⑤加盟団体への対応
⑥その他関連事項

SAMPLE

(3)加盟団体は、会員サロンに対する制裁処分を行うにあたり、会員サロンに弁明の機会を与えるものとする。

5.日本エステティック振興協議会への報告

加盟団体は、統一自主基準違反を行った会員サロンに対し前項の制裁処分を行ったときは、処分内容を日本エステティック振興協議会に報告する。

SAMPLE

エステティック業統一自主基準解説書

Ⅰ．はじめに

エステティックは、ヨーロッパで発祥し、日本には明治時代に伝わりました。

我が国では､生活水準の向上や女性の社会進出などに伴い､1970年代より需要が急激に増大し、現在では国民が健康的な生活を送るうえで必要不可欠な産業として、より広範な期待や支持を得るまでに成長しました。平成14年３月、エステティック業は日本標準産業分類（小分類番号829細分類番号8292）にサービス業の中に初めて独立分類され「手技又は化粧品・機器等を用いて、人の皮膚を美化し、体型を整えるなどの指導又は施術を行う事業所」として定義されました。

しかし一方で、その急速な発展に伴い様々な課題も発生しております。その内容は、技術や知識、営業方法、さらには安全性に関するものまで多岐にわたり、消費者とのトラブルの増加に伴いこうした状況を無視し得なくなってきております。

この「エステティック業統一自主基準」は、各エステティック業界団体に加盟する事業所が中心となって、関連する法令を遵守し、適正な営業を行い、消費者が安心して施術サービスを受けられるエステティックサロンを目指し、エステティック産業全体の健全な育成・発展に寄与するために定めたものです。

SAMPLE

Ⅱ．自主基準とは

多くの業種・業態は、その業務について規制したり、その業にかかわる人たちの資格や身分を定めた法律（業法）に従って、商行為やビジネスを営んでいます。当然、業法に逸脱した行為は、違法行為として何らかの社会的制裁や、時には刑罰等の重い罰則を受けることになります。定められた法律（権利や義務）を守ることは、法治国家の日本国においては当然のことといえます。

さて、関連する法律を遵守し、さらに業（界）全体の健全な発展や社会的必要性の向上を図るために、自ら取り組むべき基本的規範、基準となる諸事項を具体的に定めたものがこの「自主基準」です。業界によっては、「自主行動基準」「ガイドライン」などと標記して徹底しているものもあります。

こうした「自主基準」は、各業（界）の特徴と関連する法律を踏まえたうえで業界団体が主体的に、①関連する法律の理解を深めて、これを遵守する、②消費者の安心・安全を確保する、③契約等のトラブルの防止、取引の適正化、④人材育成や自己研鑽の必要性、といった内容で明文化されたものが多く、中には独自の罰則規定を定めた厳しいものもあります。

Ⅲ．統一自主基準

1. エステティックの定義

(1) 日本エステティック振興協議会によるエステティックの定義

「エステティック」とは、一人ひとりの異なる肌、身体、心の特徴や状態を踏まえながら、手技、化粧品、栄養補助食品および、機器、用具、等を用いて、人の心に満足と心地よさと安らぎを与えるとともに、肌や身体を健康的で美しい状態に保持、保護する行為をいう。

〈参考〉

◇総務省「日本標準産業分類」で定められた定義

分類番号（小分類番号789　細分類番号7892）エステティック業

※分類番号は平成19年11月に改定され、現在は上記の番号です。

「手技又は化粧品・機器等を用いて、人の皮膚を美化し、体型を整えるなどの指導又は施術を行う事業所」をいう。

◇特定商取引に関する法律（以下、特定商取引法）で定められた定義

「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと。」

2. 日本エステティック振興協議会によるエステティックサロンの定義

「エステティックサロン」とは、エステティックを行う施設をいう。

3. 日本エステティック振興協議会によるエステティシャンの定義

「エステティシャン」とは、エステティックを行う技術者をいう。

4. 倫理綱領

人は、人間としての尊厳を維持し、健康で美しく幸福であることを願っている。我々エステティックに携わる者は、このような普遍的なニーズに応え、人々の健康美容生活において心身に満足感を与え、社会に貢献することを使命とする。

エステティック業は、あらゆる年代の人々を対象としたサービス業として、人々の心と身体の両面からの調和を考え、正しい知識と技術を用いて、常に心身の安全を確保し、エステティック・サービスの提供を行うことを目的とする。

我々日本エステティック振興協議会は、エステティック産業が健全な発展をめざすために次の倫理綱領を定め、日本エステティック振興協議会加盟各団体および、各団体に加盟する事業所は本綱領を遵守する。

1. 我々は、法令を遵守し、エステティック事業を行う。
2. 我々は、エステティック業を利用する人々の人格を尊重し、信頼を得るように努める。
3. 我々は、良質かつ適正なエステティック・サービスを提供することにより、エステティック業を利用する人々の健康美容生活に満足感を与えることを使命とする。
4. 我々は、エステティック業を利用する人々の心身の安全を確保し、エステティック・サービスを提供する。
5. 我々は、エステティックを通じて社会の発展に尽くすとともに、エステティック業全体の質的向上をめざす。

SAMPLE

【解説】

この倫理綱領は、エステティック業にかかわるすべての人たちが守らなくてはならないルールであり、規範となるものです。日常的にエステティックに取り組む姿勢や精神、お客様へ接するときの態度や心構えなど、エステティック業にかかわるものとしてこの倫理綱領に沿った行動が望まれます。

①法令について

エステティック業やエステティシャンの身分等を定めた法律はありません。しかし、エステティックサロンを運営する、あるいはお客様に施術サービスを提供する場合に、関連する法律を理解し、違反行為にならないよう適正な事業活動を行いましょう。

②お客様との信頼関係について

エステティック業は、永くサロンをご利用いただくことを通じて、信頼関係を築き、サロン・業界が発展していくことが大切です。

お客様への不当な取引や、健康被害を起こしたりするような行為は信頼を失墜させることになります。厳に慎みましょう。

③良質かつ適正なエステティック・サービスの提供について

お客様に末永くサロンをご利用いただくためには、一人ひとりのお客様がより高い満足を得られるよう、エステティシャンは日々、技術の向上、知識の習得に励まなければなりません。また事業者は、エステティシャンのスキルアップにつながる研修等を、適宜、行うよう努力が必要です。

④安全なエステティック・サービスの提供について

施設内を清潔に保つのはもちろんのこと、エステティシャンの身だしなみ、器具類や備品類、機器等の衛生管理も適正に実施し、お客様に安心・安全にご利用いただきましょう。不快感を与えるような環境、健康被害を起こすような行為は絶対に避けましょう。

⑤エステティック業全体の質的向上について

エステティック業に対する社会的な期待は、ますます高まっています。そうした社会の期待に応え、エステティックの意義や役割が広く一般社会に理解されるように、エステティック業界にかかわる一人ひとりが質の向上に取り組まなくてはなりません。

SAMPLE

5. エステティック業に関連する法令

1. 保健医療関係法令

(1)医師法

(2)あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律

(3)理学療法士及び作業療法士法

(4)栄養士法等

2. 生活衛生関係法令

(1)美容師法

(2)理容師法

(3)公衆浴場法等

3. 薬務関係法令

(1)薬事法

(2)薬剤師法等

4. 一般民事関係法令

(1)民法

(2)商法等

5. 社会・経済関係法令

(1)消費者基本法

(2)消費者契約法

(3)割賦販売法

(4)特定商取引に関する法律（特定商取引法）

(5)不当景品類及び不当表示防止法

(6)個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）等

6. 不適正取引防止等に関する条例

(1)消費生活条例等

SAMPLE

【解説】

エステティックサロンにおいて日常的に行われている行為、例えば施術行為であるお客様の肌に直接触れるさまざまな技術サービスやエステティック機器､機材を使用する技術サービス、店販商品の販売､前払いによる継続的役務契約行為､集客を目的とする広告宣伝や勧誘行為等々、何気なく行っている行為が現在施行されている法律といかに多くかかわりあっているかということを学び理解しておくことは、サロン経営者だけでなく、直接お客様と接するエステティシャンにとっても大切なことです。何か問題が起こってから「知らなかった」では済まされないのです。

現在エステティックは、施術行為を通じて人が健康で美しくあることに貢献する業として、日本標準産業分類のサービス業の細分類に定められています。しかし、エステティック業やエステティシャンの身分が確立されないまま、平成11年10月22日施行の訪問販売法（現・特定商取引法）及び割賦販売法の一部改正によりエステティック業は指定業種とされ、営業に関して直接法規制を受けることになりました。

その後、平成13年６月１日、平成14年７月１日、平成16年11月11日と次々に法律改正が行わ

れ、継続的役務提供事業者に対する「禁止事項・義務事項」が強化されました。さらに、訪問販売・通信販売・電話勧誘販売における規制強化、並びにそれらの販売を後押しするクレジット契約に対する規制強化のため、平成20年６月、特定商取引法および割賦販売法が大幅に改正されました（平成21年12月施行）。またその間、平成13年４月１日には消費者契約法が施行され、平成14年４月１日には個人情報保護法が施行されました。

前述した各法律の改正・施行により、消費者への対応はより厳しいものとなりました。また人の肌に直接触れる職業として医師法、薬事法、その他関連する法律の規制下に置かれています。

エステティック業は業法もない自由業とはいえ、これら関連する法律の大部分は刑法（厳しい罰則規定があります）が適用されますので、安易な考えや自分勝手な思い込みでサロン運営に当たることは、サロンの存続にかかわることになります。関連する法律を正しく理解し、適正な営業を心がけてください。

(1) 保健医療関係法令

①医師法

医師法は医師の資格（業務独占資格）と業務内容等を規定した法律です。医師でなければ医業をなしてはならない（17条）、また医師でなければ医師またはこれに紛らわしい名称を用いてはならないと定めてあります（18条）。つまり、医師資格を有しないエステティシャンは、医療行為あるいは医療類似行為に抵触する行為はできませんし、これに違反すれば３年以下の懲役または百万円以下の罰金に処せられます（31条）。サロン現場では、「治療行為」や「診察や診断行為」はもちろん、「治療」「治癒」などといった表現を使うことも違反行為になります。

特に、厚生労働省からの通知等には留意し、違反行為は行わないよう注意しましょう。

※業務独占資格：特定の業務に際して、特定の資格を有している者のみが従事可能で、資格がなければその業務を行うことが法律で禁止されている資格。

SAMPLE

②あん摩マッサージ師指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律

あん摩マッサージ師指圧師、はり師及びきゅう師の資格と業務内容に関して規定した法律です。有資格者及び医師以外の者がこれらの業を行う場合は、それぞれ該当する免許が必要となり、資格を有しないエステティシャンがこれら規定に抵触する施術行為を行った場合には法律違反と見なされ罰せられる恐れがあります。これら有資格者の業務目的は、あくまでも治療行為であり、エステティックの目的とは異なっていますが、治療的な行為や類似するような行為は、施術行為に用いないようにしなければなりません。

③理学療法士及び作業療法士法

理学療法士及び作業療法士法の資格と業務内容に関して規定している法律ですが、あくまでも医師の指導の下で行われます。理学療法士が行う「理学療法」とは、身体に障害のある者に対し、主としてその基本的動作能力の回復を図るため、治療体操その他の運動を行わせたり、電気刺激やマッサージ､温熱その他の物理的手段を加えたりすることで機能の回復(リハビリテーション)を目的としています。

また作業療法士が行う「作業療法」とは、身体または精神に障害のある者に対し、主としてその応用的動作能力または社会的適応能力の回復を図るために、手芸、工作その他の作業を行なわせることを目的にしています。

エステティックにおける施術行為との接点は、理学療法士が行う電気的刺激、マッサージ、温熱、その他の物理的手段を用いる場合、基本的作動能力の回復を図る行為に類似または抵触するおそれのある行為、特に低周波機器、EMS機器、その他の機器による施術やマッサージ技法を、エステティックの目的から逸脱しないよう注意しなくてはなりません。

④栄養士法

栄養士や管理栄養士全般の職務や資格などに関して規定している法律です。そしてこの栄養士の資格は名称独占資格で、「栄養士」の名称を用いて栄養の指導に従事することを業とする者のことをいいます。

エステティックサロンにおいても、ホームケアアドバイスの一環として栄養面での指導が行われていますが、資格を有していないのに「栄養士」と名乗ったり、類似するような名称を名乗ったりすることがないように、くれぐれも留意しましょう。

(2)生活衛生関係法令

①美容師法

美容師の資格とその業務内容を規定した法律で、美容とは、「パーマネントウエーブ、結髪、化粧等の方法により、容姿を美しくすることをいう」と定義されています。また、美容の業を行う目的で設けられた施設を「美容所」と定義し、開設に当たっては都道府県知事に届けなければなりません。

さらに、厚生労働省からだされる美容師法にかかわる通知にも留意が必要です。

SAMPLE

②理容師法

理容師の資格とその業務内容を規定した法律で、理容とは、「頭髪の刈込、顔そり等の方法により、容姿を整えることをいう」と定義されています。また、理容の業を行う目的で設けられた施設を「理容所」と定義し、開設に当たっては都道府県知事に届けなければなりません。

③公衆浴場法

本来、「公衆浴場」の経営について定めた法律です。この法律において公衆浴場とは、温湯、潮湯または温泉その他を使用して、公衆を入浴させる施設のことをいい、都道府県知事（保健所を設置する市または特特別区にあっては、市長または区長。）の許可を受けなくてはなりません。また業として公衆浴場を営むものを浴場業といいます。

エステティックの場合でも、「全身美容の目的をもって入浴施設を備え、多人数を反復継続して入浴させるときには、当該営業において公衆浴場法の適応がある」とした厚生労働省の通知があるので、シャワー設備、サウナ、その他の入浴施設を設ける場合は、公衆浴場法に基づいた許可を受けるか、保健所等に問合せ、必要な措置を講じる必要があります。

(3)薬務関係法令

①薬事法

「この法律は、医薬品、医薬部外品、化粧品及び医療機器の品質、有効性及び安全性の確保のために必要な規制を行うとともに、指定薬物の規制に関する措置を講ずるほか、医療上特にその必要性が高い医薬品及び医療機器の研究開発の促進のために必要な措置を講ずることにより、保健衛生の向上を図ることを目的とする」と、第１章第１条で定められています。

エステティックでは、主に「化粧品」を使用しますが、最近では「医薬部外品」として認可されたものを使用する頻度も高くなってきています。

(ｱ)医薬品：次に掲げる物をいう。

a)日本薬局方に収められている物

b)人または動物の疾病の診断､治療または予防に使用されることが目的とされている物であって、機械器具、歯科材料、医療用品及び衛生用品（以下「機械器具等」という。）でないもの（医薬部外品を除く。）

c)人または動物の身体の構造または機能に影響を及ぼすことが目的とされている物であって、機械器具等でないもの（医薬部外品及び化粧品を除く。）

(ｲ)医薬部外品：次に掲げることが目的とされており、かつ、人体に対する作用が緩和な物であって機械器具等でないもの及びこれらに準ずる物で厚生労働大臣の指定するものをいう。

a)吐きけその他の不快感または口臭もしくは体臭の防止

b)あせも、ただれ等の防止

c)脱毛の防止、育毛または除毛

d)人または動物の保健のためにするねずみ、はえ、蚊、のみ等の駆除または防止

※医薬部外品：薬用化粧品、薬用歯磨き剤、パーマ液、染毛剤などのほかに多くのものが該当する。

SAMPLE

〈参考〉

化粧品：人の身体を清潔にし、美化し、魅力を増し、容貌を変え、または皮膚もしくは毛髪を健やかに保つために、身体に塗擦、散布その他これらに類似する方法で使用されることが目的とされている物で、人体に対する作用が緩和なものをいう。2001年4月以後、全成分を表示することが義務付けられている。

医療機器：人もしくは動物の疾病の診断、治療もしくは予防に使用されること、または人もしくは動物の身体の構造もしくは機能に影響を及ぼすことが目的とされている機械器具等であって、政令で定めるものをいう。

医師法の項でも述べましたが、エステティックでは治療等の行為はできないので、医薬品や医療機器を用いた施術行為はできません。

また、医薬部外品においても「目的外使用」を指摘されているケースもありますので、適性に使用するよう注意が必要です。同様に、化粧品についても取扱説明書等に明記された適正な使用方法こそが、安全な使用方法ということになります。

②薬剤師法

薬剤師の資格と業務内容全般を定めた法律です。そして、薬剤師の任務を「薬剤師は、調剤、医薬品の供給その他薬事衛生をつかさどることによって、公衆衛生の向上及び増進に寄与し、もって国民の健康な生活を確保するものとする」と定めています。

薬剤師の主な仕事は、医師の処方に基づいた薬の調剤ですが、薬剤師以外の者が販売・授与の目的で調剤を行うこと、薬剤師とまぎらわしい名称を用いることを禁じています。よって、薬剤師の資格を持たないエステティシャンが調剤することは法律で認められていませんし、薬も取り扱うことはできません。

(4)一般民事関係法令

①民法

民法は、私人間の法律関係（契約など）に関する基本的事項を定めています。したがって、エステティックサロンとお客様との取引には必ず民法が関係しています。

例えば、人や法人の権利、未成年の定義、意思表示を含めた法律行為の解釈、物権に関すること、債権に関すること(契約の成立、効力、解除や不当行為、売買の定義等々)など、エステティックサロンの経営にかかわる多くの法律の原点といえる法律です。

②商法

日本における主要な**６つの法律＝六法(日本国憲法、民法、商法、刑法、民事訴訟法、刑事訴訟法)**の１つで、商行為にかかわる基本事項を定めた法律です。

この法律では「商人(＝自己の名をもって商行為をすることを業とする者をいう。店舗その他これに類似する設備によって物品を販売することを業とする者または鉱業を営む者は、商行為を行うことを業としない者であっても、これを商人とみなす)の営業、商行為その他商事については、他の法律に特別の定めがあるものを除くほか、この法律の定めるところによる」と定義しています。

営業規模や売上の大小に拘らず、利益を得るための商行為を営んでいれば、すべて商法の定めに従わなくてはなりません。

(5)社会・経済関係法令

①消費者基本法

この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的としています。

また消費者基本法においては、消費者政策の基本理念として、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本とするとともに、政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者基本計画を定めなければならないとされています。

この法律の目的を達成するために、国として必要な関係法令の制定または改正を行わなけれ

SAMPLE

ばならないと定められており、消費者の利益擁護にかかわる様々な法律に影響する法律でもあります。

②消費者契約法

この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、または困惑した場合について契約の申込みまたはその承諾の意思表示を取り消すことができることとするとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部または一部を無効とすることにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする法律（平成13年４月１日施行）です。

ここでいう「消費者」とは、個人（事業としてまたは事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいい、事業は営利、非営利を問いません。また「事業者」とは、法人その他の団体及び事業としてまたは事業のために契約の当事者となる場合における個人をいい、株式会社、個人商店はもちろんのこと、農業協同組合、宗教法人、医療法人、国、地方公共団体、NPO法人、労働組合なども「事業者」に該当します。

そして「消費者契約」とは、労働契約を除く消費者と事業者との間で締結される契約のことをいい、この法律では消費者と事業者が結んだ契約の全てが対象になります。

万が一、契約を勧誘されている時に事業者に、以下のような不適切な行為があった場合、消費者は契約を取り消すことができます。

(ｱ)不適切な行為

a)嘘を言っていた。（不実告知）

b)確実に儲かるとの儲け話をした。（断定的判断の提供）

c)うまい話を言っておいて、都合の悪いことを知っていて隠していた。（不利益事実の不告知）

d)自宅や職場に押しかけて「帰ってくれ」等と言ったにも関わらず帰らなかった。（不退去）

e)事業者から呼び出されたりして「帰りたい」等と言ったにも関わらず帰してくれなかった。（退去妨害）

③割賦販売法

割賦販売等に係る取引を公正にし、その健全な発達を図ることにより、購入者等の利益を保護し、あわせて商品等の流通及び役務の提供を円滑にし、もって国民経済の発展に寄与することを目的（第１条）としている法律です。

平成20年６月に改正がなされ（平成21年12月施行）、規制内容が大幅に変更されました。

(ｱ)指定商品制の廃止、割賦の定義見直し

a)不動産の販売を除くすべての商品、役務を扱うクレジット取引（信用購入あっせん）を割賦販売法の適用対象とします。

b)これまで「２ヵ月以上かつ３回払い以上」の分割払いとしていたクレジット契約の定義を「２ヵ月を超える支払い（１回払い、２回払いを含む。）」として、規制対象を拡大しています。

SAMPLE

※翌月１回払いは規制の対象外のまま

c)クレジット取引契約は、これまで「割賦販売購入あっせん」と定義されていたものが、以下のとおり２種類の定義となっています。

・包括信用購入あっせん

クレジットカード等を使用し、総合方式やリボルビング方式での契約で与信がなされるもの

・個別信用購入あっせん

個別の契約ごとに与信がなされるもの

(ｲ)個別クレジット業者の登録制

a)個別クレジット業者（正式には「個別信用購入あっせん業者」）についても登録制（３年ごとに更新）とし、立入検査、改善命令などを背景に監督が強化されています。

b)クレジットカード業者（正式には「包括信用購入あっせん業者」）は従来より登録制ですが、新たに暴力団排除要件など個別クレジット業者の登録制移行に合わせて登録要件が強化されています。

(ｳ)個別クレジット業者による加盟店の調査義務

a)個別クレジット業者は特定継続的役務提供も含む訪問販売等（通信販売は除く。）を行う加盟店について、勧誘方法や履行体制などを調査する義務を負い、不当な勧誘や販売がなされていると認められる場合クレジット契約の締結を禁止されます。

b)加盟店契約締結時、個別クレジット契約締結時のみならず、苦情が多数発生している場合にも調査が必要とされます。

(ｴ)過剰与信防止義務

a)クレジットカード業者、個別クレジット業者ともに指定信用情報機関を利用した支払能力の調査が義務づけられ、消費者の支払能力を超えるクレジット契約の締結が禁止されます。

b)クレジットカード業者はカードを交付したりカードの利用限度額を増額する際に「包括支払可能見込額」を、個別クレジット業者はクレジット契約の締結にあたり「個別支払可能見込額」を調査しなければなりません。各支払可能見込額は、自己申告に基づく収入、指定信用情報機関からの情報に基づくクレジット債務の額、世帯人員数、持家の有無を勘案して算定した生活維持費の額等により算定されます。

(ｵ)個別クレジット契約での書面交付義務とクーリング・オフ

a)趣旨

個別クレジット業者は特定継続的役務提供も含む訪問販売等（通信販売は除く。）に関して契約内容を具体的に特定し、クーリング・オフできることなどを明記したクレジット契約書面の交付義務を負います。

b)効果

・消費者はクレジット契約書面の交付を受けてから８日間以内に通知を発することで個別クレジット契約をクーリング・オフすることができます。

・クレジット契約書面の不交付、不備、クーリング・オフ妨害などがあった場合にはクーリング・オフの起算日が遅れます。

・個別クレジット業者にのみクーリング・オフ通知をした場合に加盟店との販売契約等の

SAMPLE

クーリング・オフの効力も認められます。

・クーリング・オフされた場合、個別クレジット会社は消費者から受け取った分割払金を返還しなければならない一方で、加盟店に支払った立替金の返還を請求できる。加盟店（販売業者）は自らの費用で消費者に引渡済みの商品等の引き取りができる一方、消費者から受け取った金銭がある場合は返還しなければならない。

(ｶ)クレジット契約の取消し

a)趣旨

個別クレジット契約を利用した特定継続的役務提供も含む訪問販売等（通信販売は除く。）の契約締結にあたり、商品販売契約またはクレジット契約に関する不実の告知または告知により誤認して消費者が契約をしたときは、追認することができるとき（不実告知などを知ったとき）から６ヵ月以内であれば販売契約とともにクレジット契約を取り消すことができます。但し、契約締結から５年が経過した後は取り消せません（特定商取引法９条の３にも同様の定め）。

b)効果

クレジット契約が取り消された場合、個別クレジット会社は消費者から受け取った分割払金を返還しなければならない一方で、加盟店に支払った立替金の返還を請求できます。加盟店（販売業者）は自らの費用で消費者に引渡済みの商品等の引き取りができる一方、消費者から受け取った金銭がある場合は返還しなければなりません。

④特定商取引に関する法律（特定商取引法）

訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、ネガティブ・オプション）を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律です。

(ｱ)特定継続的役務提供に対する規制

エステティックは、長期・継続的な役務（「えきむ」と読む。サービスの意味）の提供とこれに対する高額の対価を約する取引として、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室などとともに、特定継続的役務に指定されています。

では「特定継続的役務」とは何か、同法の法第41条第２項で次のように規定されています。

a)役務の提供を受ける者の身体の美化または知識もしくは技能の向上その他のその者の心身または身上に関する目的を実現させることをもって誘引が行われるもの

b)役務の性質上、前号に規定する目的が実現するかどうかが確実でないもの

この「特定継続的役務」は、美しくなる（「身体の美化」）、英語が上達する（「知識もしくは技能の向上」）といった役務の提供を受ける者の目的（「心身または身上に関する目的」）を達成するために、一定期間、継続的に役務提供を受ける必要があるものを指します。

ただし特定継続的役務提供を行うすべてのエステティックサロンが法律の規制を受けるのではなく、政令で定められた「期間＝役務提供の契約期間が１ヵ月を超え、金額（対価）＝契約金総額が５万円を超えるもの」が同法の規制対象となり、『１回ごとの都度払

SAMPLE

い』、『期間は１ヵ月を超えるが契約金総額が５万円以内』、『契約金総額は５万円を超えるが期間は１ヵ月以内』の契約であれば規制の対象とはなりません。なお金額（対価）の中には、入会金、施設利用料、関連商品の販売、税金等が含まれます。

規制の対象となる「期間＝役務提供の契約期間が１ヵ月を超え、金額（対価）＝契約金総額が５万円を超えるもの」に該当する契約を行う場合には、法律で定められた契約締結を行う前に交付する書面（事前説明書）と契約時に交付する書面（契約書）をそれぞれ交付しなければなりません（42条）。

(ｲ)事前説明書に記載しなくてはならない事項

a)事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名

b)役務の内容　※会員制度等の内容も含む

c)購入が必要な商品（関連商品）がある場合にはその商品名、種類、数量

d)役務の対価（または権利の販売価格）そのほか支払わなければならない金銭の概算額
※入会金、関連商品代金等を含む

e)上記の金銭の支払い時期、方法

f)役務の提供期間　※会員制の場合は会員の有効期間等の明示も含む

g)クーリング・オフに関する事項

h)中途解約に関する事項

i)割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項

j)前受金の保全に関する事項

k)特約があるときには、その内容　Ex.キャンセル時の約束事（金額等）

(ｳ)契約書に記載しなくてはならない事項

契約を締結した後､当該契約の内容および当該契約に関して法律で定められた事項について情報提供するものであり、｢遅滞なく｣交付されるべきものです｡特段の事情がない限り、契約の締結を行ったその場で交付することとなります。

a)役務（権利）の内容、購入が必要な商品（関連商品）がある場合にはその商品名
※会員制度等の内容を含む

b)役務の対価（または権利の販売価格）そのほか支払わなければならない金銭の額
※入会金、関連商品代金等を含む

c)上記の金銭の支払い時期、方法

d)役務の提供期間　※会員制の場合は会員の有効期間等の明示も含む

e)クーリング・オフに関する事項

f)中途解約に関する事項

g)事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名

h)契約の締結を担当した者の氏名

i)契約の締結の年月日

j)購入が必要な商品（関連商品）がある場合には、その種類、数量

k)割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項

l)前受金の保全措置の有無、その内容

SAMPLE

m)購入が必要な商品がある場合には、その商品を販売する業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名

n)特約があるときには、その内容　Ex. 予約についてのキャンセル料の金額等

(ｴ)その他

そのほか消費者に対する注意事項として、書面をよく読むべきことを赤枠の中に赤字で記載しなければなりません。また、契約書面におけるクーリング・オフの事項についても赤枠の中に赤字で記載しなければなりません。さらに、書面の字の大きさは８ポイント（官報の字の大きさ）以上であることが必要です。

特定商取引法では、前述した２種類の書類交付義務の他にも、禁止事項等が定められていますので、正しく理解し適正な営業活動に努める必要があります。

●禁止されている事項（43、44条）

１．誇大広告

広告を行うときは、その事項について著しく事実に相違する表示をし、または実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると人を誤認させるような表示。

２．不実（事実と違うこと）告知

契約締結の勧誘または契約の解除を妨げるために、不実のことを告げること。

３．重要事項の不告知

契約の締結について勧誘するときまたは、契約の解除を妨げるために故意に事実を告げないこと。

４．威迫・困惑

契約を締結させまたは契約の解除を妨げるため、人を威迫して困惑させること。

５．契約に基づく債務や契約の解除にともなう債務の履行をしなかったり不当に遅延させたりすること。

６．契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、または契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。

７．老人その他の者の判断力の不足に乗じ、契約を締結させること。

８．顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不適当と認められる勧誘を行うこと。

９．契約を締結する際、当該契約にかかる書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせること。

10．関連商品（化粧品、健康食品等）の契約の解除を妨げるため、当該商品を使用させまたはその全部もしくは一部を消費させること。

11．関連商品販売契約に基づく債務または関連商品販売契約の解除によって生ずる債務の全部または一部の履行を拒否し、または不当に遅延させること。

※前記１～11の行為については、関連する別の法律や都道府県条例でも同様に禁止されていますので、注意しましょう。

SAMPLE

○訪問販売・通信販売・電話勧誘販売に対する規制等

平成21年６月の改正（平成21年12月施行）により、訪問販売・通信販売・電話勧誘販売に対する規制対象の拡大、規制強化等がなされました。

１　指定商品、指定役務の廃止

従来58の商品、21の役務が指定されて特定商取引法の適用対象となっていたが、指定制を廃止して原則としてすべての商品、役務に対象を拡大しました。

２　再勧誘禁止

訪問販売業者は消費者が勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならないほか、当該契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対しては勧誘をしてはなりません。

３　過量販売規制

(1)趣旨

訪問販売によって通常必要とされる量を著しく超える商品等を購入する契約を結んだ場合、契約後１年間は原則として当該契約を解除できます。但し、消費者に当該契約を締結する特別の事情がある場合は例外です。

(2)効果

・過量販売を理由に契約解除された場合はクーリング・オフされた場合に同じくすべて事業者側の負担での精算（受領した金銭はすべて返還）が必要となります。

・関連商品のクーリング・オフ規定の適用除外も過量販売には適用されません。

SAMPLE

４　通信販売の規制強化

(1)返品特約の表示

商品等の通信販売にあたり「返品の可否」「返品の条件」「返品に関する送料負担の有無」を広告に表示していない場合は商品等の引渡しを受けてから８日間､送料を消費者が負担すれば返品できます。→広告に表示していれば返品を拒否できます。

(2)電子メール広告規制（オプトイン規制）

消費者があらかじめ承諾しない限り電子メール広告の送信が禁止されます。

５　クーリング・オフ時に使用利益の対価を請求できないことの明文化

商品等が返還されるまでの間の使用利益は不当利得とみなされず、消費者に支払義務はありません。

６　消費者団体訴訟制度

(1)消費者契約法にある消費者団体訴訟制度を特定商取引法にも適用されました。

(2)適格消費者団体（現在は６団体）は不実告知、故意の事実不告知、威迫・困惑等の不当な勧誘行為や著しく虚偽または誇大な広告、クーリング・オフを無意味にするような特約または解除

等に伴う損害賠償等の額を過大にする特約等を含む契約の締結を現に行いまたは行うおそれがあるときは差止請求をすることができます。

7　罰則の強化

(1)不実の告知、重要事項不告知、威迫・困惑に対する刑事罰を２年以下の懲役から３年以下の懲役に引き上げ（300万円以下の罰金についてはそのまま）

(2)公衆の出入りしない場所以外の場所での勧誘に対する刑事罰を６ヵ月以下の懲役から１年以下の懲役に引き上げ（100万円以下の罰金についてはそのまま）

⑤不当景品類及び不当表示防止法

商品及び役務の取引に関連する不当な景品類及び表示による顧客の誘引を防止するため、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（独占禁止法）（昭和22年法律第54号）の特例を定めることにより、公正な競争を確保し、もって一般消費者の利益を保護することを目的として定められた法律で、「景品表示法」「景表法」とも呼ばれています。

ここでいう「景品類」とは、顧客を誘引するための手段として、その方法が直接的であるか間接的であるかを問わず、くじの方法によるかどうかを問わず、事業者が自己の供給する商品または役務の取引（不動産に関する取引を含む。以下同じ。）に付随して相手方に提供する物品、金銭その他の経済上の利益であって、消費者庁が指定するもの。また「表示」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品または役務の内容または取引条件その他これらの取引に関する事項について行なう広告その他の表示であって、消費者庁が指定するものをいいます（セールストークも含まれます）。

この法律で定める「不当な表示」や「過大な景品類の提供（景品規制）」とは、次に挙げるようなものがあります。

(ｱ)優良誤認表示（商品・サービスの品質、規格その他の内容についての不当表示）

a)実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に示す表示

b)事実に相違して競争業者にかかわるものよりも著しく優良であると一般消費者に示す表示

※不実証広告規制

消費者庁は、商品サービスの内容（効果、性能）に関する表示についての優良誤認表示に該当するか否かを判断する必要がある場合に、期間（資料定収要求文書送達日から15日間以内）を定めて、事業者に表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。事業者が資料を提出しない場合または提出された資料が表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものと認められない場合は、当該表示は不当とみなされる。

(ｲ)有利誤認表示（商品、サービスの価格その他取引条件についての不当表示）

a)取引条件について、実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示

b)取引条件について、競争業者にかかわるものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示

(ｳ)商品・サービスの取引に関連する事項について一般消費者に誤認されるおそれがあると認め

SAMPLE

られ公正取引委員会が指定する表示（二重価格表示、おとり広告に関する表示等）

(ｴ)景品規制

景品表示法に基づく景品規制は、(1)一般懸賞に関するもの、(2)共同懸賞に関するもの、(3)総付景品に関するものがあり、それぞれ、提供できる景品類の限度額等が定められています。限度額を超える過大な景品類の提供を行った場合などは、公正取引委員会は当該提供を行った事業者に対し、景品類の提供に関する事項を制限し、または景品類の提供を禁止することができます。

■表示や景品の規制に違反した場合は、消費者庁より『措置命令』を受けることもあります。また、都道府県知事も景品表示法に基づく権限を有しており、違反行為者に対して、行為の取りやめ、訂正広告を行うことなどが指示できることになっています。

⑥個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）

この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者(個人情報取扱事業者：個人情報の数が5,000を超えなければ、「個人情報取扱事業者」に該当しません)の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的としています。

またこの法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいいます。

個人情報取扱事業者に該当する、しないとは別に、いずれのエステティックサロンでも、お客様本人から直接個人情報を取得する場合は、あらかじめ本人に対して個人情報の利用目的等の書かれた書面を手渡し、説明した上で本人の同意を得る必要があります。さらにホームページやパンフレット、入り口等への書面掲示など、誰もが見える場所に掲げて公表しておくことが望ましいでしょう。また利用目的の変更があれば、本人にその旨を通知し、改めて同意を得る必要があります。

コンピュータで管理され検索できるように整理されたものでなく、通常エステティックサロンで使用している紙のカウンセリングシートの場合でも、特定の個人を簡単に検索できるように管理されているものは､やはり個人情報データベースになりますので､無造作に放置したり、むやみに持ち出したりできないように気をつけましょう。

エステティックサロンにとって「個人情報」とはお客様の情報だけでなく、サロンで働くエステティシャン個人の情報もそれに当たりますので、履歴書等の取扱や情報の流出に気をつけましょう。

(6)不適正取引防止等に関する条例

①消費生活条例

条例とは、地方公共団体等が国の法律とは別に定めた法をいい、日本国憲法第94条で「地方

SAMPLE

公共団体は、その財産を管理し、事務を処理し、及び行政を執行する権能を有し、法律の範囲内で条例を制定することができる」と定められています。よって、地方公共団体等が自主的に定めた、当該地域のみに通用する法律(規制)だと理解してください。

消費生活条例は、地方公共団体等の事情や状況によって定められた内容に違いがありますが、現行法を補完している条例ですから、現行法に違反するような多くの行為は、条例違反として指導や罰則を科せられることになります。

昨今、特定商取引法等に違反した事業者が、都道府県消費生活条例違反で行政処分を受けているケースは、まさに現在施行されている法律と消費生活条令の関係を物語っているといえます。

自サロンを管轄する地方自治体の条例についても、正しく理解しておく必要があるでしょう。

SAMPLE

日本エステティック振興協議会加盟団体 サロン遵守事項

Ⅰ．営業に関する遵守事項

我々は、関連する法令に定められている各種条項および、下記事項を遵守し、常に消費者の立場に立ち、良質かつ適正なサロン運営を行うものとする。

1. 継続的役務提供の契約に関する遵守事項

継続的役務提供の契約を行う場合、関連する法令および、下記事項を遵守し、良質かつ適正な契約を行うものとする。

(1) 期間、回数、金額の制限に関する遵守事項

①継続的役務提供の契約期間は、１年以内とするものとする。

※ただし、契約期間内にサービス提供が完了しない場合は、消費者との合意により延長できるものとする。

②継続的役務提供の回数は、契約期間内に合理的に消化でき、消費者が納得した回数を設けるものとする。

③継続的役務提供の契約期間内に役務が未消化の場合は、顧客の要望を重視し、未消化分預かり金に対する処理を速やかに行うものとする（期間の延長、預かり金返還等）。 その際の預かり金返還精算は中途解約精算式にて行うものとする。

④継続的役務（関連商品を含む）の契約および、販売する商品類の支払い金額の総額は、消費者の支払い能力を超えない金額を設定するものとする。支払い能力については、世帯収入で判断するのではなく、消費者本人の収入の有無などを十分に考慮するものとする。

なお、目安金額としては、消費者が成人の場合は50万円以内、未成年者の場合は12万円以内とする。

また、コース及び商品の組み合わせ設定によって目安金額を超える場合であっても著しくこれを超えないものとする。

※目安金額については、今後３年の間に減額の方向で検討するものとする。

※支払方法：サービス提供や契約を行うにあたり、その支払方法については都度払い、一括払い、いずれか消費者の負担のないような方法を消費者自身が選択出来るようにする事が望ましい。

※前受金の会計処理：前受金は、いったん「前受金」あるいは「預かり金」として計上し、役務を消化した時点で、消化分のみ売上計上することが望ましい。

SAMPLE

⑵ 未成年者との契約に関する遵守事項

未成年者と継続的役務の契約をする場合には、親権者の同席の下、その同意を得るものとする。親権者の同席が難しい場合は、親権者の「同意書」を受領のうえ、さらに電話等により親権者の意思確認を行うものとする。

⑶ クーリング・オフに関する遵守事項

①継続的役務（関連商品を含む）の契約において適法なクーリング・オフの申し出があった場合は、速やかに解約の手続きを行い、法令で定められた計算方法に基づき返還金額を算出し、算出された金額をクーリング・オフの申し出を受けた日から１ヵ月以内に消費者に返還するものとする。

【クーリング・オフの要件】（特定商取引法48条）

・法42条２項又は３項の書面を受領した日から８日以内であること（ただし、クーリング・オフ妨害がなされたときは、クーリング・オフ期間の進行は停止する。）
・書面により解除の意思表示をすること

なお、関連商品の販売契約について一部例外があることには注意を要する。健康食品、化粧品、シャンプー、石けん、浴用剤を使用、消費した場合、その使用、消費した部分はクーリング・オフの対象外である。よって、この部分に限ってはクーリング・オフできないこととなる。

また、前記の特定商取引法の解説部分も参照されたい。

②訪問販売、電話勧誘販売による取引の場合に、適法なクーリング・オフの申出があった場合には、上記同様速やかに対応することとする。通信販売において契約の解除等がなされた場合も同様とする。

【クーリング・オフの要件】（特定商取引法９条１項等）

・法定書面を受領した日から８日以内であること（ただし、クーリング・オフ妨害がなされたときは、クーリング・オフ期間の進行は停止する。）
・書面により契約申込みの撤回又は解除の意思表示をすること

なお、法令上クーリング・オフの対象外とされている取引があることには注意を要する。健康食品、化粧品、シャンプー、石けん、浴用剤を使用、消費した場合のその使用、消費した部分、3000円以下の現金取引等はクーリング・オフの対象外である。

また、前記の特定商取引法の解説部分（特に改正部分）も参照されたい。

⑷ 中途解約に関する遵守事項（「関連商品」の精算にかかわる査定等）

継続的役務（関連商品を含む）の契約において中途解約の申し出があった場合（特定商取引法49条）は、速やかに解約の手続きを行い、法令で定められた計算方法に基づき返還金額を算出し、算出された金額を解約合意書締結日から１ヵ月以内に消費者に返還するものとする。

SAMPLE

施術に付随する商品（以下「関連商品」という）の返品、解約は、原則として継続的役務提供の契約期間内に限り受け付けるものとする。返還金額については、関連商品の「商品価値」を査定し、算出すべきである。

こうした観点から、それぞれの商品の特性等を考慮し、査定の基準を商品別に設定することとする。

関連商品を販売する場合は、消費者とのトラブルを避けるためにも、返品、解約の受付期間と査定基準を必ず事前に提示（説明）し、販売する商品類は全て関連商品と関連商品以外の商品とを明確にし、消費者が十分に理解したことを確認した上で販売するものとする。

①化粧品

・未使用で商品の消費期限内のものは、販売代金全額を返金して引き取るものとする。

※ただし、パッケージの開封を含め、内容物が一度でも外気に触れた状態と確認された商品は、商品価値がないものとして引き取らない。

また、この場合の「開封」とは、消費者の意思で開封した場合のことを指す。

②健康食品

・未使用で賞味期限内のものは、販売代金全額を返金して引き取るものとする。

※ただし、パッケージの開封を含め、内容物が一度でも外気に触れた状態と確認された商品は、商品価値がないものとして引き取らない。

また、この場合の「開封」とは、消費者の意思で開封した場合のことを指す。

SAMPLE

③下着類

・開封されていても汚れや破損のない未使用の商品は、販売代金全額を返金して引き取るものとする。

・使用済みの商品は、再販することが不可能なため、使用料金相当額を差し引いた金額で引き取るものとする。使用料金相当額は、仕入原価、もしくはその相当額として販売代金の40％相当の金額をベースに、契約期間の月割りで算定する。また、使用料金相当額は以下の計算式に基づいて行う。

（計算式）

①仕入原価＋（（販売代金－仕入原価）×（使用月数÷契約期間））＝使用料相当額

②販売代金×40％＋（販売代金60％×（使用月数÷契約期間））＝使用料相当額

（計算例）

①販売代金10万円（仕入原価４万円）、契約期間１年、使用月数６ヵ月の場合

使用料相当額＝４万円＋（（10万円－４万円）×（６÷12））＝７万円

返金額＝３万円

②販売代金10万円、契約期間１年、使用月数６ヵ月の場合

使用料相当額＝４万円＋（６万円×（６÷12））＝７万円

返金額＝３万円

・著しく商品価値が損なわれている場合は、引き取らない。
・消費者が試着する場合は、サンプル品で行うものとする。

④機器類（美顔器、脱毛器等）
・未使用の商品は、販売代金全額を返金して引き取るものとする。
・開封されていても汚れや破損のない未使用の商品は、販売代金を全額返金して引き取るものとする。
※ただし、パッケージが汚れていたり、破損している場合は、パッケージの実費を差し引いた金額で引き取るものとする。
・保証期間を超えた商品は、商品価値がないものとして引き取らない。
・使用済みの商品は、再販することが不可能なため、使用料金相当額を差し引いた金額で引き取るものとする。使用料金相当額は、仕入原価、もしくはその相当額として販売代金の40%相当の金額をベースに、契約期間の月割りで算定する。また、使用料金相当額は以下の計算式に基づいて行う。

（計算式）
①仕入原価＋（（販売代金－仕入原価）×（使用月数÷契約期間））＝
使用料相当額
②販売代金×40%＋（販売代金60%×（使用月数÷契約期間））＝使用料相当額
（計算例）
①販売代金10万円（仕入原価４万円）、契約期間１年、使用月数６ヵ月の場合
使用料相当額＝４万円＋（（10万円－４万円）×（６÷12））＝７万円
返金額＝３万円
②販売代金10万円、契約期間１年、使用月数６ヵ月の場合
使用料相当額＝４万円＋（６万円×（６÷12））＝７万円
返金額＝３万円

・著しく商品価値が損なわれている場合は、商品価値が認められないことがあり、引き取らない。

2. 誘引、販売に関する遵守事項

誘引、販売を行う場合、関連する法令および、下記事項を遵守し、不当な誘引、販売方法は一切行わないものとする。

(1) 広告表示に関する遵守事項

①広告表示に使用する用語について、次にあげる用語は使用しないものとする。
・全く欠けることがないことを意味する用語
例：完全、完璧、絶対、永久、保証、必ず、万全、等
・他よりも優位に立つことを意味する用語（ただし、立証できる場合は除く）。
例：世界初、日本初、世界一、日本一、超、業界一、当社だけ、他に類を見ない、抜群、等
・最上級を意味する用語

SAMPLE

例：最高、最高級、極、一級、等

・医師法、医療法、薬事法等、医療および、医療類似行為に抵触する用語

例：治す、治る、治療、療法、医学的、医療、診察、診療、診断、効く、等

②次に挙げる表示は、行ってはならないものとする。

・二重価格表示

・おとり広告表示

・裏付けとなる合理的根拠のない効能・効果の表示

・裏付けとなる合理的根拠のない比較写真の表示

※通常設定された料金でありながら架空の高い料金を値下げしたような表示、限定数などを偽った表示、事実でない比較写真などの使用は、不当表示にあたります。

(2)誘引、販売に関する遵守事項

①キャッチセールス（路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場、または営業所、もしくはその他の場所へ誘引して契約の締結を勧誘する行為）はしないものとする。

②アポイントメントセールス（電話などでの勧誘）やダイレクトメール等で本来の販売や勧誘等の目的を告げず、または誤認されるような表現を用いて事務所または営業所に呼び出し、契約締結を勧誘する行為はしないものとする。

③過量販売（消費者の日常生活において通常必要とされる回数・期間・分量を著しく超えたサービスの提供ならびに商品の販売をすること）・次々販売（消費者の日常生活において通常必要とされる回数・期間・分量を著しく超えていることを知りながら、さらにそのサービスの提供ならびに商品の販売をすること）はしないものとする。

SAMPLE

Ⅱ. 施術に関する遵守事項

我々は､関連する法令に定められている各種条項を遵守し､常に消費者の心身の安全を確保し、良質かつ適正な役務サービスを提供するものとする。

Ⅲ. 施設､設備に関する遵守事項

我々は、それぞれの事業の営業形態に関連する法令に定められている各種条項を遵守し、健全なエステティック営業施設にふさわしい環境を整えるものとする。

Ⅳ. 衛生に関する遵守事項

我々は、公衆衛生に関わる観点から、消費者の健康の保持と増進を図るために、自らの身だしなみ、健康管理、等を十分に行い、施設、設備、器具、備品等の清掃、洗浄、洗濯、消毒、廃棄物処理、等を常に行い、衛生管理を十分に行い、清潔に保つことにより衛生の確保および、向上を図るものとする。

Ⅴ. 教育に関する遵守事項

我々は、下記基準を遵守し、エステティックの社会的信頼、地位の向上を目指すものとする。

1. 教育に関する事業者の遵守事項

(1)事業者は、エステティシャンに対し、エステティックの技術、知識等の向上に関する教育を行うものとする。

(2)事業者は、エステティシャンに対し、事業に関連する技術、機器、商品、その他の知識を十分に理解させ、消費者の安全確保に関する教育を十分に行うものとする。

(3)事業者は､エステティシャンに対し､職業人としてのホスピタリティ･マナーを十分に教育し、消費者の満足度の向上をめざすものとする。

(4)事業者は、エステティシャンに対し、業務に関連する法令の知識を理解させ、健全なエステティックの普及に努めさせるべく教育を徹底するものとする。

2. 教育に関するエステティシャンの遵守事項

(1)エステティシャンは、エステティックの技術、知識等の向上に努めるものとする。

(2)エステティシャンは、事業に関連する技術、機器、商品、その他の知識を十分に理解し、消費者の安全確保に努めるものとする。

(3)エステティシャンは、職業人としてのホスピタリティ・マナーを最大限発揮し、消費者の満足度の向上に努めるものとする。

(4)エステティシャンは、事業に関連する法令の知識を理解し、健全なエステティックの普及に努めるものとする。

SAMPLE

統一自主基準違反またはその恐れのある場合の対応

Ⅰ. 事実関係の調査

1. 日本エステティック振興協議会各加盟団体（以下「加盟団体」という）は、各団体に加盟するサロン（以下「会員サロン」という）の統一自主基準違反の恐れのある旨の通報があったとき、或いはその情報を入手したときは、直ちに事実関係の調査を開始することができる。

2. 加盟団体は、事実関係の調査を行うにあたり、通報者のプライバシーに充分配慮し、公正かつ客観的な調査を行うものとする。

Ⅱ. 再発防止策･業務改善計画の提出命令

1. 加盟団体は、事実関係の調査の結果、統一自主基準違反を行った会員サロンに対し、再発防止策及び業務改善計画書の作成・提出を命じることができる。

2. 加盟団体は、前項の再発防止策及び業務改善計画書が不十分と判断した場合には、会員サロンに対し、是正を求めることができる。

Ⅲ. 中止勧告・中止命令

1. 加盟団体は、事実関係を調査した結果、会員サロンの違反行為が認められたときは、直ちに、その行為を行っている会員サロンに対し、その行為の中止を勧告することができる。

2. 会員サロンが前項の中止勧告に従わない場合、加盟団体は、その行為を行っている会員サロンに対し、違反行為の中止を命令することができる。

Ⅳ. 制裁処分

1. 加盟団体は、統一自主基準違反行為を行い、前記各号の業務改善計画書の提出に応じなかったり、中止勧告・中止命令に従わない会員サロンに対し、その団体の定款その他の規則にしたがって制裁処分を行うことができる。

2. 加盟団体が会員サロンに業務改善命令及び制裁処分を行う時は、次の事項を総合的に勘案して決定する。
   (1)統一自主基準違反行為の違法・不正の程度
   (2)統一自主基準違反行為の動機、目的
   (3)統一自主基準違反行為が行われた期間、回数
   (4)被害発生の有無・程度
   (5)加盟団体への対応
   (6)その他関連事項

SAMPLE

3. 加盟団体は、会員サロンに対する制裁処分を行うにあたり、会員サロンに弁明の機会を与えるものとする。

Ⅴ. 日本エステティック振興協議会への報告

加盟団体は、統一自主基準違反を行った会員サロンに対し前項の制裁処分を行ったときは、処分内容を日本エステティック振興協議会に報告する。

以　上

SAMPLE

SAMPLE

日本エステティック振興協議会　エステティック業統一自主基準および解説書

2010年１月１日　初版発行

発行　日本エステティック振興協議会
〒100-0013
東京都千代田区霞が関3-5-1　霞が関IHFビル5F
日本エステティック業協会内
ＴＥＬ 03-5501-1801　ＦＡＸ 03-5501-1805

定価　1,000円（税込）